

رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات المقدمة لهم في مخيم الزعتري الأردني

أحمد صابر منسي، محمد عبد الكريم محافظة*

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات المقدمة لهم في مخيم الزعتري الأردني التي تقدمها المنظمات الدولية، معتمدين في إنجاز ذلك على استطلاع رأي متلقي الخدمة -أي اللاجئين- داخل المخيم، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية، حيث تم توزيع 420 استبانة على لاجئين من مختلف قطاعات المخيم، واسترداد 373 استبانة أي ما نسبته 89%، واستخدم الإحصاء الوصفي واختبارات t-test وتحليل التباين الأحادي "ANOVA" لإختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: أن مستوى رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات المقدمة لهم متوسط، وعلى الرغم من ذلك يفضل معظم اللاجئين السوريين الإقامة في المخيم على الإقامة خارجه.

كما توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين عن الخدمات في المخيم تعزى لمتغيرات: النوع الاجتماعي، أو فترة الإقامة في المخيم، أو المستوى التعليمي، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين عن المخيم تعزى لمتغير: الفئة العمرية. كما أظهرت الدراسة أن أهم ثلاثة تحديات يواجهها اللاجئون في المخيم هي: "طول مدة انتظار سيارة الإسعاف"، و"عدم ملاءمة المأوى للظروف الجوية"، و"ارتفاع الأسعار في المراكز التجارية المتاحة".

الكلمات الدالة: رضا اللاجئين السوريين، الخدمات المقدمة، المنظمات الدولية، مخيم الزعتري.

المقدمة

أهمية كبيرة ومتزايدة خصوصاً بعد الحروب العالمية الأولى والثانية والحرب الباردة التي خلفت الكثير من اللاجئين والنازحين، وزاد الأمر سوءاً تزايد حجم الحروب وتفاقمها وانتشارها في قارات العالم المختلفة، ولكن حتى القرن العشرين لم تكن هناك معايير عالمية لحماية هؤلاء الأشخاص، وكانت الجهود المبذولة لحمايتهم ومساعدتهم تتركز على أماكن معينة وحالات محددة.

ولذلك كان لا بد من وضع نظام دولي مؤسسي يعنى باللاجئين، فأنشأت الأمم المتحدة في عام 1951 الاتفاقية الخاصة بوضع اللاجئين وأدت بدورها إلى إنشاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين وأصبحت حماية اللاجئين تشكل الولاية الأساسية لهذه المفوضية، وقسمت المفوضية الحلول المقدمة لمشاكل اللاجئين إلى ثلاث فئات: العودة الطوعية للوطن، أو الاندماج المحلي في بلد اللجوء أو إعادة التوطين في بلد ثالث. ورغم أن المجتمع الدولي قد استجاب عموماً بسرعة وبسخاء

يعدّ منح حق اللجوء للأشخاص الفارين من الاضطهاد في بلدان أجنبية من أقدم السمات المميزة للحضارة الإنسانية، فقد تم العثور على نصوص تدل على اللجوء مكتوبة منذ 1500 سنة قبل الميلاد، وذلك أثناء حقبة ازدهار أو لى الإمبراطوريات الكبرى في الشرق مثل البابليين والكنعانيين والأشوريين والمصريين القدماء، (UNHCR, 2013) ولقد أظهر تاريخ البشرية أن هناك ضرورة ملحة لحماية حقوق الأفراد والجماعات في حالات السلم والنزاع، واحتل موضوع اللجوء في العصر الحديث

* باحث؛ كلية الآداب، الجامعة الهاشمية، الأردن.

تاريخ استلام البحث 2017/10/20 وتاريخ قبوله 2018/10/11.

التي أنشأت في المنطقة كان مخيم "الزعتري" في شمال الأردن وهو ثاني أكبر مخيم في العالم بعد مخيم "Dadaab" في كينيا، وأقيم هذا المخيم على عجل في منطقة صحراوية قريبة من الحدود السورية وقامت الحكومة الأردنية بالتعاون مع المنظمات الدولية والهيئات الخيرية بتحسين ظروف المخيم بقدر الإمكان. (UNHCR, 2014_a)

وستركز هذه الدراسة على أوضاع اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري والخدمات المقدمة لهم من قبل المنظمات الدولية ورضاهم عن هذه الخدمات، فلاجئ الحق في عدم الإعادة القسرية وفي الحماية والحصول على حياة كريمة وحقوق أخرى بوصفه إنساناً وبوصفه أجنبياً.

- التعريفات النظرية والإجرائية:

- **اللاجئ:** كانت أهمية اتفاقية عام 1951 للاجئين أنها وفرت تعريفاً عاماً للاجئ: "باعتباره شخصاً خارج بلده، وغير قادر على العودة نتيجة خوف له ما يبرره من الاضطهاد على أساس العرق، الدين، القومية، الرأي السياسي، أو العضوية في جماعة اجتماعية"، واعترفت الاتفاقية بأن الأشخاص الذين يندرجون تحت تعريف اللاجئين ينبغي أن يستفيدوا بحقوق معينة، وأن مساعدتهم ليست مجرد مسألة تتعلق بالإحسان الدولي أو المصلحة السياسية بل ترتب الاتفاقية التزامات على عاتق الدول الموقعة عليها، وأهم هذه الالتزامات مبدأ "non-refluent"-عدم الطرد-. (الاتحاد البرلماني الدولي 2001).

- **مخيمات اللاجئين:** بالرغم من عدم وجود تعريف قاطع لمخيم اللاجئين إلا أن هذا المصطلح يستخدم لوصف المستوطنات البشرية التي تتقأوت بشكل كبير من حيث حجمها وطبيعتها، وهي مناطق مغلقة مقتصرة على اللاجئين وأولئك الذين يقدمون لهم المساعدة، بحيث توفر لهم الحماية والمساعدة إلى أن تصبح عودة اللاجئين إلى أوطانهم آمنة أو يعاد توظيفهم في أماكن أخرى، وتكون المخيمات غير مكتفية ذاتياً كما أن القصد أن تكون مؤقتة ويتم تشييدها وفقاً لذلك، ولكن قد يستمر وجود هذه المخيمات عدة سنوات فتصبح مصدراً للمشاكل الأمنية والاقتصادية، ولكن هذا ليس شرطاً فالمخيمات ميزات أيضاً فقد توفر خياراً مأموناً وأكثر أمناً من الناحية المادية من الاستيطان الذاتي وتصبح أماكن مفعمة بالنشاط الاقتصادي والاجتماعي، وفي معظم الحالات تبقى المخيمات الخيار

لأزمات اللاجئين خلال نصف القرن الماضي، ورغم أن أكثر من 141 دولة كانت قد انضمت إلى اتفاقية 1951 الخاصة بوضع اللاجئين و/أو بروتوكولها لعام 1967، فقد بدأت تظهر في السنوات الأخيرة بعض الاتجاهات المثيرة للقلق، حيث إن بعض الدول أصبحت تميل إلى إغلاق أبوابها في وجه ملتمسي اللجوء خشية تحمل مسؤوليات لا حصر لها، أو خوفاً من تعريض الأمن الوطني للخطر (الاتحاد البرلماني الدولي، 2001)، وقد يكون خوف الدول مبرراً؛ ففي العديد من الحالات لم تستطع السلطات المحلية توفير الحماية الكاملة للاجئين في المخيمات، حيث شكلت هذه المخيمات أهدافاً لهجمات العدو أحياناً وفي أحيانٍ أخرى أصبحت قواعد تستخدمها الجماعات المسلحة (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2000).

وفي منطقة الشرق الأوسط التي كانت وما تزال مسرحاً لكثير من الصراعات برزت مشاكل اللجوء والنزوح بشكل كبير بسبب الحروب والثورات التي قامت في المنطقة وازدادت حدتها في السنوات الماضية مثل الصراع العربي الإسرائيلي والحرب الأمريكية على العراق والأزمة في مصر والثورات في سوريا وتونس وليبيا واليمن، فأصبح الشرق الأوسط من أكثر مناطق العالم تصديراً واستقبالاً للاجئين في نفس الوقت، ولعل أهم الأزمات القائمة حالياً هي الأزمة السورية فقد أصبحت سوريا أكبر مصدر للاجئين على مستوى العالم بعد أن كانت دولة تستقبل اللاجئين الفارين إليها من العراق ولبنان وفلسطين (الأمم المتحدة، 2014).

فبعد تدهور الوضع الأمني في سوريا بسبب الاضطرابات التي بدأت في آذار 2011 غادر أكثر من 3 ملايين شخص أماكن معيشتهم، والتمسوا اللجوء في مصر وتركيا والأردن والعراق ولبنان، وكانت بلدان المنطقة سخية في إستقبال ملايين اللاجئين على الرغم من التحديات الاقتصادية والاجتماعية، وقامت أكثر من 100 منظمة إنسانية دولية ومحلية بالإستجابة لخطة الطوارئ، وتم إنشاء العديد من المخيمات في شمال الأردن وغرب العراق وجنوب تركيا وعلى الرغم من ذلك فإن معظم اللاجئين أقاموا في المجتمعات المضيفة خارج المخيمات، ومثل التدفق الهائل للاجئين تحدياً أمام تقديم الخدمات خصوصاً خارج المخيمات وفي المخيمات غير النظامية، وأكبر المخيمات

مشكلة وأسئلة الدراسة:

تدور مشكلة هذه الدراسة حول قياس مدى رضا اللاجئين السوريين في المخيمات عن الخدمات المقدمة لهم من قبل المنظمات الدولية، وذلك عن طريق دراسة مخيم الزعتري كنموذج لهذه المخيمات، من حيث الخدمات الإغاثية والصحية والتعليمية المُقدّمة للاجئين في المخيم وتأثيرها على تحسين ظروفهم المعيشية، ولمعرفة ذلك نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

1- ما مستوى رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات

المقدمة لهم في مخيم الزعتري؟

يتفرع منه الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى رضا اللاجئين عن خدمات التسجيل في المخيم؟
- 2- ما مستوى رضا اللاجئين عن خدمات الحماية في المخيم؟
- 3- ما مستوى رضا اللاجئين عن خدمات الرعاية في المخيم؟
- 4- ما مستوى رضا اللاجئين عن خدمات الغذاء في المخيم؟
- 5- ما مستوى رضا اللاجئين عن خدمات المأوى في المخيم؟
- 6- ما مستوى رضا اللاجئين عن خدمات المياه والصرف الصحي في المخيم؟
- 7- ما هي أهم التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري؟
- 8- هل يفضل اللاجئين الإقامة في المخيم على الإقامة في المناطق الحضرية؟

- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الرسالة في أنها تلقي الضوء على أحد أهم القضايا الإنسانية في الوقت الحالي وهي اللجوء القسري الجماعي بحيث تركز على حالة واحدة تتمثل في اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري كنموذج لمخيمات اللجوء، كما أنها تعنى بمستوى رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة لهم في المخيم.

- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- 1- التعرف على الخدمات التي تقدمها المنظمات الدولية للاجئين السوريين داخل المخيمات.
- 2- قياس رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة لهم، من خلال استطلاع رأي متلقي الخدمة في مخيم الزعتري.

المفضل للحكومات المضيفة، فهي تمكن من تحقيق الاحتياجات الأمنية المتصورة والقدرة على تنظيم العودة إلى الوطن إلى جانب القدرة على اجتذاب المساعدة الدولية من خلال إنشاء مستوطنات ظاهرة للاجئين. (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2000).

- رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة لهم في المخيم

منذ افتتاح مخيم الزعتري في تموز/2012 تمت توسعته وتضاعف عدد سكانه عدة مرات، وهو اليوم ينقسم إلى اثني عشر قطاعاً، بعدد سكان مختلف لكل قطاع ولكن متقارب بين القطاعات، تم وضع الجزء الغربي "المخيم القديم" أولاً في تموز/2012، واشتملت هذه المنطقة على معظم البنية التحتية كما اشتملت على نسبة أكبر من الخيام، ولذلك اختلفت الخدمات المقدمة للاجئين من قطاع إلى آخر ومدى قرب اللاجئين من هذه الخدمات، وتبعاً لذلك اختلف رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة لهم، وتعرض هذه الدراسة مدى رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة لهم بما في ذلك التسجيل والتعليم والصحة والغذاء والمياه والصرف الصحي، من خلال استبانة تم توزيعها على اللاجئين في المناطق المختلفة من المخيم، والبيانات الواردة تم جمعها على مستوى عدد السكان في كل قطاع ولم يكن هناك تفاوت كبير بين القطاعات، لذلك فالبيانات متاحة لتعميمها بثقة على مستوى المخيم.

- المنظمات الدولية: لقد تعددت التعريفات التي أطلقت

على المنظمات الدولية، إلا أنها تتفق فيما بينها في العناصر المكونة لها وهي الصفة الدولية والإرادة الذاتية والاستمرارية، ويمكن تعريف المنظمة الدولية بأنها "هيئة دائمة ذات إرادة مستقلة تتفق الدول على إنشائها لمباشرة الاختصاصات التي يتضمنها الميثاق". (شليبي، 1984)

وسيكون التركيز في هذه الدراسة على المنظمات الدولية ذات الطابع الإنساني سواء كانت حكومية أو غير حكومية أو وكالات الأمم المتحدة، أي المنظمات التي تمارس أنشطة تهدف إلى تخفيف المعاناة وتعزيز الاهتمام بالفقراء وحماية البيئة وتوفير الخدمات الاجتماعية الأساسية أو القيام بتطوير المجتمع.

أو مشكلة محددة تصويراً كمياً، عن طريق جمع البيانات والمعلومات المقننة عن هذه الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة. (ملحم، 2000)

- وصف مجتمع الدراسة والعينة

تكون مجتمع الدراسة من أسر اللاجئين السوريين المقيمين في مخيم الزعتري، والبالغ عددهم 15,152 أسرة، بمعدل 5.6 فرد في الأسرة. (UNHCR, 2014_a)

تم اختيار عينة عشوائية طبقية - باعتبار كل قطاع طبقة - من مجتمع الدراسة، وتكونت العينة من 372 أسرة موزعة بين قطاعات المخيم ومتناسبة مع حجم السكان في كل قطاع، بحيث يمكن تعميم النتائج على مستوى القطاعات بنسبة ثقة 95% وهامش خطأ 5%، وتم تحديد حجم العينة عن طريق معادلة "Herbert ARKIN" لحساب العينة العشوائية الممثلة لمجتمع البحث:

$$n = \frac{p(1-p)}{(se/t) + [p(1-p)/N]}$$

حيث N حجم المجتمع، و p نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.5، و se هي نسبة الخطأ = 5%، و t هي الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 95% = 1.96 (Arkin, 1982) وقد تم توزيع 420 استبانة واسترداد 373 استبانة بنسبة استرداد 89%، وطُلب من أحد أفراد الأسرة يتجاوز عمره 18 عاماً تعبئة الاستبانة - والهدف من ذلك أن تشمل الاستبانة كافة الفئات - وللحد من التحيز أو التمييز فقد تم اختيار الفرد الأقرب في تاريخ ميلاده لتاريخ توزيع الاستبانة، ويوضح الجدول (1) توزيع أفراد العينة بحسب القطاع.

3- التعرف الى تأثير الخدمات المقدمة للاجئين داخل المخيم في تحسين مستوى حياة اللاجئين باعتبار أن الحياة الكريمة هي حق لهم بموجب إنسانيتهم والاتفاقيات الدولية لشؤون اللاجئين، كما ستسعى الدراسة الى الإجابة على تساؤلات الدراسة.

- فرضيات الدراسة

- الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة لهم تعزى لخصائصهم الديموغرافية، وتتبدق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

أ- الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للاجئين بشكل عام تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي.

ب- الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للاجئين بشكل عام تبعاً للفئة العمرية.

ت- الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للاجئين بشكل عام تبعاً لفترة الإقامة في المخيم.

ث- الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للاجئين بشكل عام تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

- منهجية الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعرف: أنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم، لوصف ظاهرة

الجدول رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب القطاع

المنطقة	عدد السكان (بالفرد) ¹	عدد الأسر التقريبي ²	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية من العينة
القطاع 1	7,059	1,245	31	8.3
القطاع 2	7,501	1,302	32	8.6
القطاع 3	5,822	1,026	25	6.8
القطاع 4	5,147	908	22	6
القطاع 5	6,781	1,195	30	7.9
القطاع 6	7,975	1,406	34	9.2
القطاع 7	7,676	1,354	33	8.9
القطاع 8	9,086	1,602	40	10.6
القطاع 9	5,429	958	23	6.3
القطاع 10	7,325	1,292	32	8.5
القطاع 11	9,663	1,704	42	11.3
القطاع 12	6,576	1,160	28	7.6
المجموع	86,040	15,152	372	100

المصدر: (UNHCR,2014⁶)

وضوح الفقرات والأسئلة (الدراسة الاستطلاعية): وتم إجراءها قبل إجراء الدراسة الميدانية بأسبوعين وشملت العينة الاستطلاعية 37 لاجئاً من مختلف القطاعات.

2- المجموعة الثانية: تتكون من عدد من أساتذة الجامعات المتخصصين، وتم إجراء التعديلات وفق آراء المحكمين.

من أجل التأكد من ثبات المقياس، تم حساب معامل "Cronbach Alpha"، وقد بلغت قيمته 71.1%، ومن الناحية التطبيقية يعتبر ($\alpha \leq 0.60$) معقولاً في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية (Gray,2013)، والجدول التالي يوضح ذلك:

- تصميم الاستبانة: تم تصميم الاستبانة خصيصاً لأغراض هذه الدراسة، بعد الأخذ بالشروط العلمية اللازمة لتصميم الاستبانة، والاطلاع على نماذج مختلفة من الاستبانات.

وشملت الاستبانة سبعة محاور أساسية تشمل البيانات الأساسية والخدمات الأهم في حياة اللاجئين في مخيم الزعتري، ووزعت على (36) سؤالاً.

- صدق وثبات أداة الدراسة "الاستبانة": للتأكد من صدق الاستبانة فقد تم عرضها في صورتها الأولية على مجموعتين كالتالي:

1- المجموعة الأولى: أفراد من مجتمع البحث للتأكد من

¹الأعداد في هذا الجدول كما في أيلول/2014

²لا تتوفر معلومات حول الأعداد الدقيقة للأسر في كل قطاع، فتم استخدام معدل عدد أفراد الأسرة في المخيم لتقدير عدد الأسر في كل قطاع

الجدول رقم (2) قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

قيم معاملات الاتساق		
المحور	الفقرات	معامل الثبات
خدمات التسجيل وإدارة المخيم	10-6	78,9%
خدمات الحماية	15-11	69.3%
الخدمات الصحية	21-16	75.7%
خدمات التغذية	25-22	62.4%
خدمات المأوى	29-26	71%
خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة	34-30	77.9%
الاستبانة ككل	34-6	71.7%

- أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد تفرغ البيانات الأولية للدراسة تم إدخالها للحاسوب ومعالجتها بواسطة برنامج (SPSS)، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي قام الباحث باستخدامها:

1- تم تمييز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الرباعي - الحدود الدنيا والعليا- المستخدم في محاور الدراسة الست، تم حساب المدى [4-1] ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي $[0.75=4/3]$ بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا - المتوسط المرجح- كما يلي:

أ- من 1-1.74 يمثل [لا أوافق بشدة]

ب- من 1.75-2.49 يمثل [لا أوافق]

ت- من 2.5-3.24 يمثل [أوافق]

ث- من 3.25-4 يمثل [أوافق بشدة]

- وتضمن المقياس في الاستبانة [4] مسافات، من أوافق بشدة إلى لا أوافق بشدة، واستخدمت [3] فئات للتقييم، وهي: متدن، متوسط، مرتفع.

- $1.33=3/4$

- $2.33=1.33+1$

- $3.66=1.33+2.33$

وعلى ذلك فإن:

الفقرات ذات المتوسط الحسابي أقل من 2.33 يكون تقييمها: تتدن الفقرات ذات المتوسط الحسابي 2.33 إلى 3.66 يكون تقييمها متوسط الفقرات ذات المتوسط الحسابي أكثر من 3.66 يكون تقييمها مرتفع استخدام جداول التكرار لاستخراج المؤشرات الأساسية لوصف البيانات بواسطة النسب المئوية.

2- تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات المبحوثين لكل عبارة من عبارات الاستبانة ولكل محور من محاور الاستبانة عن متوسطها الحسابي، وقد اتبع القياس التالي في هذه الدراسة:

أ- الانحراف المعياري أكبر من أو يساوي (1.35) يعني عدم تركيز الإجابات وتشتتها وتشير إلى تباعد استجابات أغلبية المبحوثين عن مضمون العبارة.

ب- الانحراف المعياري أقل من (1.34) يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن متوسط الإجابات مما يدل على تقارب الاستجابات لدى أغلبية المبحوثين.

3- تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة، لمعرفة الفروق في مستوى الرضا تبعاً لمتغير النوع.

4- كما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "One-Way-ANOVA" لإيجاد الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الخدمات في المخيم، تبعاً لمتغيرات الفئة العمرية و متغير المستوى

تقدمها المؤسسة الاقتصادية الاجتماعية للمتقاعدين العسكريين الأردنيين، ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها، والتعرف على أهم المشكلات والصعوبات التي تواجهها.

وتم استخدام الإحصاء الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، من خلال استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية واختبار (F test) لاختبار الفروق بين المتوسطات الحسابية، كما تم تصميم استبيان خاص لجمع المعلومات لهذه الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج نذكر منها:

- أن غالبية المنتسبين متزوجون ومن أرباب الأسر، ومن ذوي المستوى التعليمي المنخفض، ومن ذوي الدخل الشهري (150-200 دينار)، ويتراوح عدد أفراد أسرهم (4-7 أفراد).

- عجز المؤسسة الاقتصادية الاجتماعية عن تسويق فكرتها وفلسفتها لدى المتقاعدين العسكريين حيث بلغت نسبة المنتسبين (20.23%) من مجموع المتقاعدين العسكريين.

- ثانياً: الدراسات الأجنبية:

• دراسة Alison Ledwith في 2014، بعنوان "Zaatari: The Instant City"، وهدفت هذه الدراسة إلى استعراض تطور مخيم الزعتري منذ افتتاحه في تموز/2012 حتى أصبح رابع أكبر مدينة في الأردن³ -بحسب التقرير-، وعرض ظروف اللاجئين السوريين داخل المخيم. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي لوصف المخيم وحالة اللاجئين المعيشية والمنظمات العاملة بداخله.

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج، نذكر منها:

أ- تعتبر ظروف اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري جيدة نسبياً فيما يتعلق بقطاعات الصحة والغذاء، بينما يعاني اللاجئون من تحديات في قطاعات التعليم والصرف الصحي والأمن.

ب- لقد غادر مخيم الزعتري 54 ألف لاجئ سوري بشكل غير قانوني حتى 2013/12، وذلك بسبب نقص الخدمات الأساسية وضعف البنية التحتية ونقص الأمن.

التعليمي، ومتغير فترة الإقامة في المخيم، ومتغير رقم القطاع الذي يسكنه اللاجئ.

5- وتم استخدام اختبار "L.S.D:Least Significant Differene" لمعرفة مواقع الاختلاف في مستوى الرضا عن الخدمات، عند ظهور اختلافات ذات دلالة إحصائية.

- الدراسات السابقة:

نظراً لحدائثة موضوع الدراسة، لم تتوفر دراسات سابقة ترتبط بالدراسة بشكل مباشر، ولذلك سنستعرض بعض الدراسات العربية والأجنبية التي ارتبطت بموضوع الدراسة بشكل غير مباشر:

- أولاً: الدراسات العربية:

• أعدت رنا عودة الهاشم دراسة بعنوان "رضا المستفيدين من حملة طرود الخير الهاشمية: دراسة على عينة من منتفعي صندوق المعونة الوطنية في محافظة مادبا" في 2010، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى رضا منتفعي صندوق المعونة الوطنية المستفيدين من حملة طرود الخير الهاشمية، ومدى تأثير حملات طرود الخير الهاشمية في تخفيف ظاهرة الفقر على الأسر المستفيدة منها من وجهة نظرهم.

وتم استخدام استبانة صممت خصيصاً وتم توزيعها على عينة اختيرت اختياراً عشوائياً منظمياً لجمع بيانات الدراسة.

وخرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها:

- أكد 11% من المبحوثين أن طرود الخير الهاشمية تسعى لتحقيق أكثر من قيمة كالشفافية والعدالة وتجاوز الروتين.

- عدم وجود علاقة ارتباطية بين عدد مرات توزيع طرود الخير الهاشمية ورضا المنتفعين بها.

- عدم وجود علاقة دالة إحصائية على درجة رضا عينة الدراسة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، عدد أفراد الأسرة، الدخل، المؤهل العلمي.

• قام الطالب سالم حسين الغصون بإعداد رسالة ماجستير بعنوان "تقويم خدمات المؤسسة الاقتصادية الاجتماعية للمتقاعدين العسكريين من وجهة نظر منتسبيها" في 2003، وهدفت هذه الدراسة إلى تقويم فعالية الخدمات التي

³المخيم هو خامس أكبر مدينة في الأردن حتى حزيران/2015

للأزمة السورية، وتقييم هذه الخطة، وكانت حدود التقرير المكانية هي الأردن، لبنان، شمال العراق.

وخلص التقرير إلى عدد من النتائج نذكر منها :

أ- وسعت المفوضية استجابتها لأزمة اللاجئين السوريين المتزايدة وحقت إنجازات كبيرة فبقيت معظم الحدود مفتوحة وكانت العلاقات مع الحكومات إيجابية، واستطاع معظم اللاجئين الحصول على الحماية والخدمات الأساسية، وأبدت البلدان المضيفة كراماً بالغاً في الاستجابة لأزمة اللاجئين السوريين.

ب- هناك فجوة واسعة في ترتيبات الاستجابة لحالات الطوارئ من حيث دعم المجتمعات المضيفة.

التقت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في الموضوع العام "اللاجئين السوريين"، والتقت مع البعض الآخر في "قياس رضا متلقي الخدمة" وفي موضوع "الخدمات التي تقدمها المنظمات الدولية" وفي منهجية البحث بشكل عام.

كما التقت هذه الدراسة مع بعض الدراسات في الموضوع الدقيق "اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري"، وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد محاور الدراسة، واختيار منهج الدراسة، وعرض الإطار النظري، وفي تصميم الاستبانة، كما استفاد منها كمصادر للمعلومات.

إلا أن هذه الدراسة اختلفت مع الدراسات السابقة في الحدود الزمنية والمكانية، وفي منهجية الدراسة وأدواتها أحياناً، كما أن الدراسات السابقة في معظمها تقارير صادرة عن المنظمات الدولية بينما ركزت هذه الدراسة على رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة لهم.

- الفصل الثاني: تحليل النتائج ومناقشتها

أولاً: وصف خصائص العينة:

• تقرير لمنظمة "IRD" بالتعاون مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في 2013 بعنوان "SYRIAN REFUGEES LIVING OUTSIDE CAMPS IN JORDAN" وهدف التقرير إلى تقييم فعالية الخدمات المقدمة للاجئين السوريين الذين يعيشون خارج المخيمات في الأردن، واستخدام التقرير منهج المسح لجمع وتحليل البيانات، حيث تم جمع البيانات عن طريق الزيارات المنزلية والمقابلات الشخصية واتبعت الزيارات مسحاً كاملاً وليس على أساس العينات العشوائية، وأظهر التقرير عدة نتائج أبرزها:

أ- يتوزع اللاجئون السوريون الذين يقيمون خارج المخيمات في الأردن على مختلف المحافظات، ويتركزون في عمان (32%) واربند (29%) والمفرق (14%).

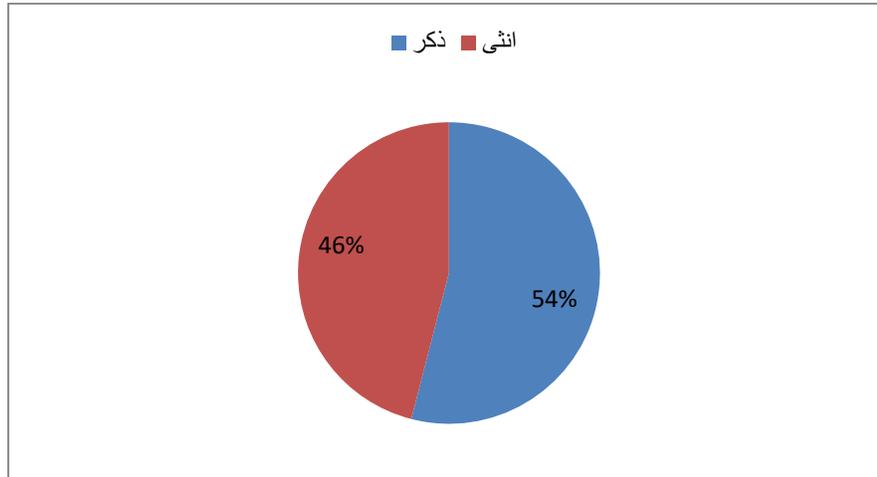
ب- التحدي الأكبر للاجئين السوريين خارج المخيم هو المأوى، ويعيش نصف اللاجئين في مساكن دون المستوى، ويستهلك إيجار المسكن 58% من النفقات.

ت- يحصل معظم اللاجئين السوريين خارج المخيمات (87%) على مياه كافية، ويعتمد معظم اللاجئين المسجلين (72%) على المستشفيات والمراكز الصحية العامة للحصول على الخدمات الصحية بينما يعتمد 20% على الخدمات الصحية التي تقدمها المنظمات الدولية.

• تقرير المفوضية السامية لشؤون اللاجئين (UNHCR) في 2013 ، بعنوان

"From slow boil to breaking point: a real time evaluation of UNHCR'S response to the Syrian refugee emergency"

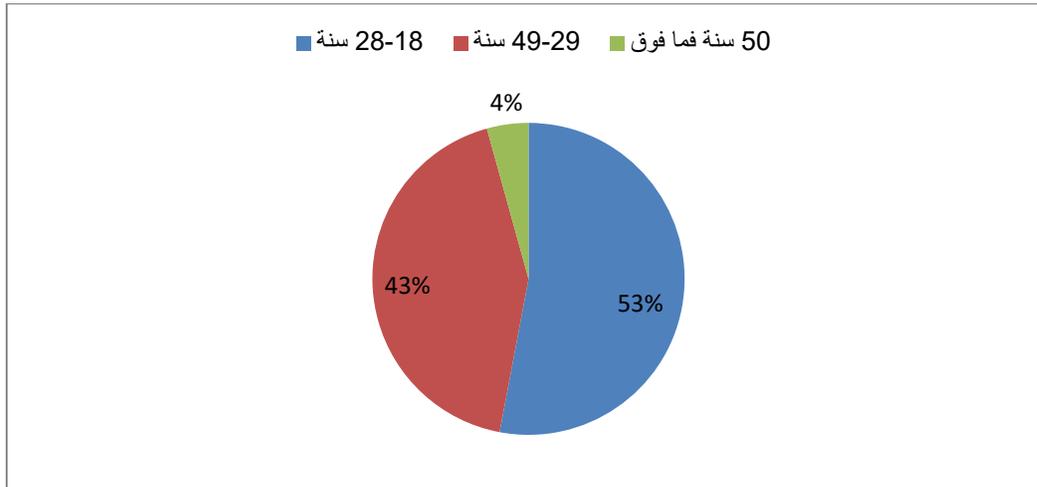
هدف التقرير إلى تقديم ملخص موجز لأوضاع اللاجئين السوريين والخدمات المقدمة لهم من قبل المفوضية العليا لشؤون اللاجئين وشركاء العمل الإنساني في خطة الاستجابة الإقليمية



الشكل رقم (1) توزيع أفراد العينة بحسب النوع الاجتماعي

مجتمع اللاجئين فوق سن 18 سنة، وهذا يتفق مع الإحصاءات الرسمية للمفوضية السامية لشؤون اللاجئين حول توزيع السكان في مخيم الزعتري بحسب النوع الاجتماعي.

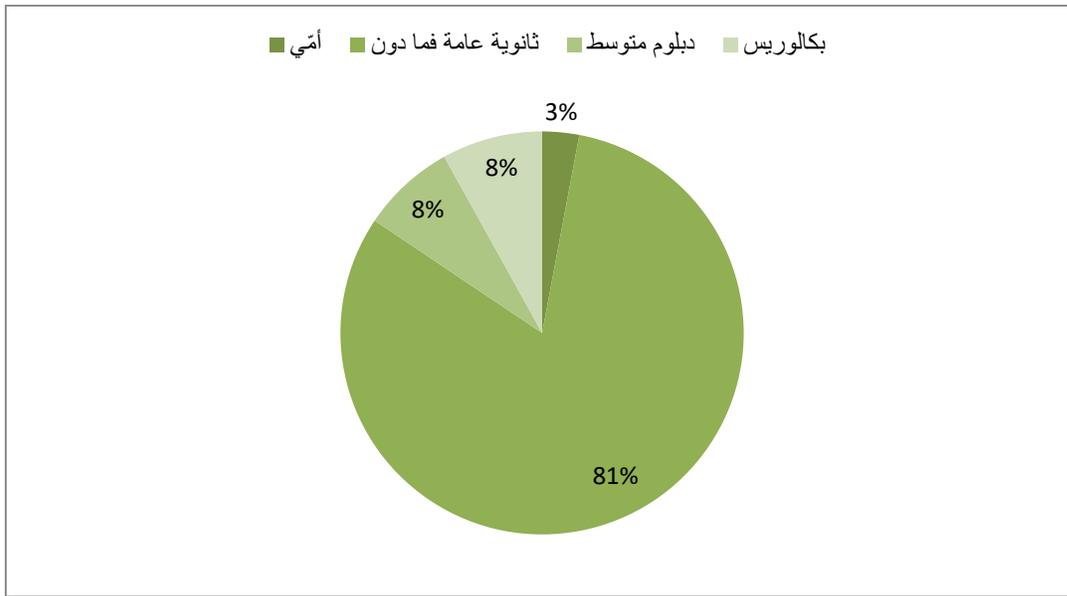
يتضح من الشكل السابق أن أعلى نسبة من حجم العينة هي من الذكور، حيث بلغت نسبتهم 54% أما نسبة الإناث فهي 46%، وبذلك نستنتج أن الذكور يشكلون أغلبية بسيطة من



الشكل رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

18 سنة في المخيم هي 19,1%، نستنتج أن معظم سكان المخيم هم من فئة الشباب (18-49 سنة)، مما يعني أن هذه الفئة في سنة العمل وتحتاج إلى أنشطة تستغل فيها طاقاتها وتعينها على إعالة أسرها.

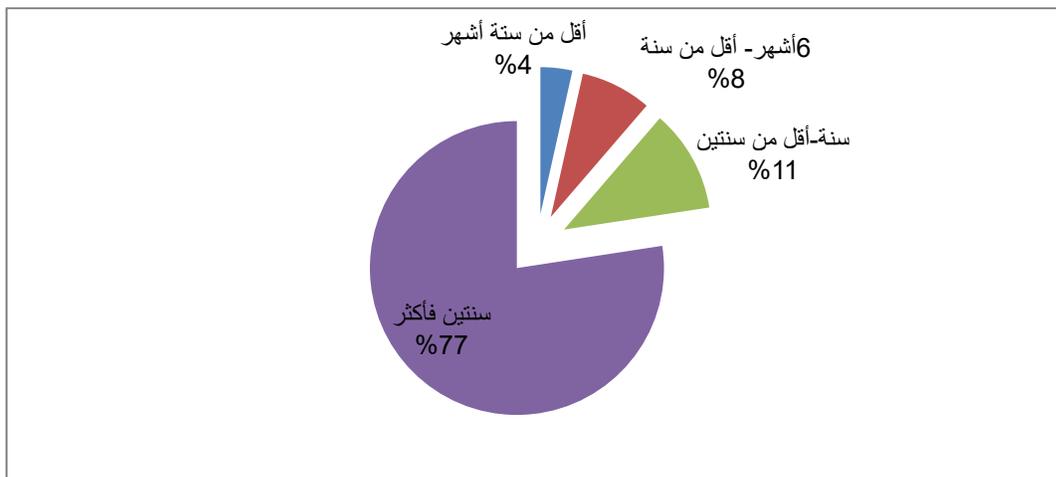
يتضح من الشكل أن أعلى نسبة من حجم العينة هي 18-28 سنة، حيث بلغت نسبتهم 53% تليها الفئة من 29-49 سنة، حيث بلغت نسبتهم 43%، فيما شكل الأفراد من فئة 50 سنة فأكثر أقل نسبة 4%، وإذا علمنا أن نسبة الأطفال دون



الشكل رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

ويستنتج مما سبق ضعف المستوى التعليمي لسكان المخيم، مما يزيد من الجهد الذي تحتاجه المنظمات الدولية لتقديم الخدمات لهم من جهة، ويزيد من ضعف اللاجئين من جهة أخرى خصوصاً الأميين.

يتراوح مستوى التعليم بين اللاجئين في المخيم بين أمي وخريج جامعة، وكانت أعلى نسبة هي لغير الأميين الذين لم يتمموا الثانوية العامة حيث بلغت نسبتهم 81% بينما بلغت نسبة خريجي الجامعة [بكالوريوس] 8%، والدبلوم المتوسط 7%، وبلغت نسبة الأميين 3%.



الشكل رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب فترة الإقامة في المخيم

السؤال الأول: ما مستوى رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات المقدمة لهم في مخيم الزعتري؟ للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (3) المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن مستوى الرضا عن الخدمات في المخيم (إجمالي المحاور)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.8	2.58	372	إجمالي محاور الاستبانة

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة كان 2.58 مما يعني أن مستوى الرضا عن الخدمات متوسط.

ثالثاً: رضا اللاجئين عن خدمات التسجيل وتوزيع السكان [المحور الأول]:

يظهر من الشكل السابق أن أغلبية سكان المخيم يقيمون فيه منذ سنتين أو أكثر حيث بلغت نسبتهم 77% بينما كانت أقل نسبة المقيمين في المخيم منذ ستة أشهر أو أقل بنسبة 4%.

ويظهر من ذلك أن مخيم الزعتري توقف عن أو خفّض استقباله للاجئين الجدد، وهذا الأمر صحيح فمُنذ نيسان/2013 بدأت الحكومة بتخفيض عدد سكان المخيم بعد أن وصل هذا العدد إلى 202 ألف لاجئ، فبدأت بنقل اللاجئين إلى مخيمات أخرى. كما أن جزءاً من اللاجئين السوريين قرروا العودة الطوعية إلى سوريا أو تمت "كفالتهم" ليقيموا خارج المخيمات، ومنذ بناء مخيم الأزرق في نيسان/2014، بدأت الحكومة الأردنية باستقبال معظم اللاجئين السوريين الجدد فيه.

كما يدل ذلك على أن معظم سكان المخيم يقيمون في المخيم منذ فترة طويلة، الأمر الذي يعني أنهم استطاعوا التأقلم مع الحياة في المخيم، وحاولوا استئناف حياتهم، كما يفسر ذلك عدم التفاوت بين إجابات المبحوثين.

ثانياً: رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة لهم في المخيم بشكل عام [إجمالي المحاور]:

الجدول رقم (4) توزيع استجابات أفراد الدراسة للخدمات المتعلقة بالتسجيل وتوزيع السكان

الترتيب التنازلي	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق		غير موافق		المحور الأول
				بشدة	موافق	موافق	غير موافق	
				العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	
4	موافق	0.75	2.52	20	195	117	40	تخضع عملية تسجيل اللاجئين لمعايير واضحة
				5.4	52.4	31.5	10.8	
2	موافق	0.37	2.87	4	321	45	2	يتم شرح أسباب التسجيل للنساء والرجال بوضوح
				1.1	86.3	12.1	0.5	
5	غير موافق	0.43	2.13	2	57	301	12	يتم توزيع السكان طبقاً لمعايير (تنظيمية، مراعاة الاختلافات العمرية...)
				0.5	15.3	80.9	3.2	
1	موافق	0.43	3.03	40	309	20	3	الموظفون المسؤولون عن إجراء المقابلات مدربون على فهم الاحتياجات المختلفة
				10.8	83.1	5.4	0.8	
3	موافق	0.48	2.68	3	250	119	0	يتم مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة وتسجيل احتياجاتهم
				0.8	67.2	32	0	
	موافق	0.23	2.65	69	1132	602	57	خدمات التسجيل
				3.7	60.9	32.3	3.1	

الخيم أو الكرفانات- ثم أصبح اللاجئ يأخذ مأواه ويضعه في المكان الذي يريده.

رابعاً: رضا اللاجئين عن خدمات الحماية [المحور الثاني]:

يتضح من الجدول السابق وجود رضا للاجئين عن خدمات التسجيل، ومع ذلك نجد أن جزءاً كبيراً من اللاجئين غير راضٍ عن توزيع السكان داخل المخيم، حيث أشار أفراد عينة الدراسة إلى أنه في بداية افتتاح المخيم كانت إدارة المخيم توزع المأوى

الجدول رقم (5) توزيع استجابات أفراد الدراسة للخدمات المتعلقة بالحماية

الترتيب التنازلي	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	غير	غير	المحور الثاني	
				بشدة	موافق	موافق		
				العدد	العدد	العدد		
%	%	%	%					
1	موافق	0.44	2.8	13	291	68	0	توفر المنظمات الدولية والأجهزة الحكومية الأمن داخل المخيم
				3.5	78.2	18.3	0	
3	موافق	0.46	2.6	0	258	114	0	تقدم المنظمات خدمات العون القانوني لطالبيها من اللاجئين
				0	69.4	30.6	0	
5	غير موافق	0.32	2.0	0	20	334	18	تتم حماية اللاجئين من العودة القسرية إلى مناطق النزاع
				0	5.4	89.8	4.8	
2	موافق	0.39	2.8	1	301	70	0	يتم حماية اللاجئين من العنف القائم على النوع الاجتماعي
				0.3	80.9	18.8	0	
4	غير موافق	1.08	2.1	1	43	326	2	تتوفر حماية خاصة للفئات الأشد ضعفاً
				0.3	11.6	87.6	0.5	
	موافق	0.24	2.5	15	913	912	20	خدمات الحماية
				0.81	49.08	49.03	1.07	

والأنظمة المتخذة للمحافظة على النظام العام، وأنه يحق للأردن طرد اللاجئ إذا أخل بالأمن الوطني الأردني، (الرأي، 2014) ولذلك فإن إدارة المخيم تستند على هذا الاستثناء في ترحيل اللاجئين.

خامساً: رضا اللاجئين عن خدمات الرعاية الصحية [المحور الثالث]:

يتضح من الجدول (5) رضا اللاجئين بشكل عام عن خدمات الحماية وإن كان بأغلبية بسيطة، مما يوضح وجود قصور في هذا الجانب وخصوصاً فيما يتعلق بالحماية من العودة القسرية أو ما يسمى في المخيم "القذف إلى سوريا"، وفي الحقيقة فإن مذكرة التفاهم التي وقعها الأردن مع المفوضية السامية لشؤون اللاجئين والتي تم تجديد التوقيع عليها بعد إدخال بعض التعديلات تنص على ضرورة التزام اللاجئين بالقوانين

الجدول رقم (6) توزيع استجابات أفراد الدراسة للخدمات المتعلقة بالرعاية الصحية

الترتيب التنازلي	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	موافق	غير	غير	المحور الثالث
				بشدة	بشدة	موافق	موافق	
				العدد	العدد	العدد	العدد	
%	%	%	%					
1	موافق	0.29	3	21	346	3	2	تقدم المنظمات الدولية خدمات صحة أولية للاجئين
				5.7	93	0.8	0.5	
6	موافق	0.48	2.6	0	231	141	0	يستطيع اللاجئون الوصول إلى الخدمات الصحية من كافة أنحاء المخيم على قدم المساواة
				0	62.1	37.9	0	
4	موافق	0.40	2.8	2	309	58	3	تتوفر كوادر مؤهلة في مراكز الرعاية الصحية داخل المخيم
				0.5	83.1	15.6	0.8	
3	موافق	0.43	2.8	6	288	78	0	تتوفر في مراكز الرعاية الصحية المستلزمات المادية
				1.6	77.4	21	0	
2	موافق	0.41	2.99	28	317	24	3	يتفاعل الطاقم الطبي مع المرضى ويعاملهم بلباقة
				7.5	85.2	6.5	0.8	
5	موافق	0.32	2.8	0	327	45	0	يعمل الطاقم الطبي بساعات عمل كافية
				0	87.9	12.1	0	
	موافق	0.17	2.8	57	1818	349	8	خدمات الرعاية الصحية
				2.6	81.5	15.6	0.3	

18% من أفراد عينة الدراسة إلى عدم توفر الدواء في المراكز الصحية كأحد أهم ثلاث تحديات يواجهها اللاجئون في المخيم. سادساً: رضا اللاجئين عن خدمات الغذاء [المحور الرابع]:

يتضح من الجدول السابق رضا اللاجئين عن الخدمات الصحية بشكل عام وبأغلبية كبيرة، مع ذلك فقد أشار 86% من أفراد عينة الدراسة إلى "طول مدة انتظار سيارة الإسعاف" كأحد أهم ثلاث تحديات يواجهها اللاجئون في المخيم، كما أشار

الجدول رقم (7) توزيع استجابات أفراد الدراسة للخدمات المتعلقة بالغذاء

الترتيب التنازلي	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	موافق	غير	غير	المحور الرابع
				بشدة	بشدة	موافق	موافق	
				العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	
2	موافق	0.36	2.9	2	335	30	5	يحصل اللاجئ على طعام صحي له ولأفراد أسرته
				0.5	90.1	8.1	1.3	
3	غير موافق	0.33	2	0	23	331	18	يحصل اللاجئ على طعام كافي له ولأفراد أسرته
				0	6.2	89	4.8	
4	غير موافق	0.29	2	0	31	337	4	ترعى الاحتياجات الخاصة للمرضى والأطفال في الغذاء
				0	8.3	90.6	1.1	
1	موافق	0.33	3	21	337	12	2	يتم توزيع الغذاء في المخيم بشكل عادل
				5.6	90.6	3.2	0.5	
	موافق	0.16	2.5	23	726	710	29	خدمات الغذاء
				1.5	48.8	47.8	1.9	

بأن المبالغ التي يتم تحميلها لا تكفي لتلبية جميع الاحتياجات الغذائية خاصة مع ارتفاع الأسعار بالمراكز التجارية المتاحة في المخيم-مركزين فقط-، وقد اعتبر 49% من أفراد عينة الدراسة ارتفاع الأسعار في المراكز التجارية المتاحة أحد أهم ثلاث تحديات تواجه اللاجئين في المخيم.

سابعاً: رضا اللاجئين عن خدمات المأوى [المحور الخامس]:

يتضح من الجدول السابق انقسام استجابات أفراد عينة الدراسة حول خدمات الغذاء، بنسبة 50% عبّروا عن رضاهم بينما عبّر 50% عن عدم رضاهم عن هذه الخدمات، وفي كل الأحوال لا يمكن أن تكون هذه الأرقام ذات مغزى، حيث أن اللاجئين في المخيم لا يتلقون وجبات جاهزة، وإنما يتم تزويدهم بقسائم إلكترونية تتيح لهم تلبية احتياجاتهم الغذائية، إلا أن معظم أفراد العينة قالوا

الجدول رقم (8) توزيع استجابات أفراد الدراسة للخدمات المتعلقة بالمأوى

الترتيب التنازلي	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	موافق	غير	غير	المحور الخامس
				بشدة	بشدة	موافق	موافق	
				العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	
3	غير موافق	0.39	2.1	1	58	308	5	يتم مراعاة التركيبة السكانية للفئة المستهدفة
				0.3	15.6	82.8	1.3	
2	غير موافق	0.48	2.2	0	104	259	9	تستطيع النساء كما الرجال القيام بالأعمال في المأوى بكرامة وراحة
				0	28	69.6	2.4	
4	غير موافق	0.42	2.1	1	65	298	8	يتم توزيع مواد الإيواء بطريقة عادلة
				0.3	17.4	80.1	2.2	
1	غير موافق	0.49	2.3	0	133	236	3	يتم تحسين سلامة مرافق الإيواء استجابة لشواغل الحماية
				0	35.8	63.4	0.8	
	غير موافق	0.22	2.2	2	360	1101	25	خدمات المأوى
				0.1	24.2	74	1.7	

بينما وضعه 9.6% في المرتبة الثانية، و3% في المرتبة الثالثة.

ثامناً: رضا اللاجئين عن خدمات المياه والصرف الصحي [المحور السادس]

يتضح من الجدول (8) وجود حالة عدم رضا عن خدمات المأوى، خصوصاً فيما يتعلق بالعدالة في توزيع مواد الإيواء، إذ أن الجزء الأكبر من أفراد العينة قال بأن "الواسطة" تلعب دوراً كبيراً فيما يتعلق بتوزيع مواد الإيواء وخصوصاً الكرفانات. وقد أشار 43% من أفراد عينة الدراسة إلى "عدم ملاءمة المأوى للظروف الجوية" كأهم تحدي يواجه اللاجئين في المخيم،

جدول رقم (9) توزيع استجابات أفراد الدراسة للخدمات المتعلقة بالمياه والصرف الصحي

الترتيب التنازلي	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	موافق	غير	غير	المحور السادس
				بشدة	بشدة	موافق	موافق	
				العدد	العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	%	
1	موافق	0.40	3	42	319	8	3	يستطيع اللاجئون الحصول على الحد الأدنى من المياه المتعارف عليه-15 لتراً-
				11.3	85.8	2.2	0.8	
2	موافق	0.27	2.9	1	341	30	0	معظم سكان المخيم مربوطون بشبكة مياه ويستطيعون الاستفادة منها
				0.3	91.6	8.1	0	
4	غير موافق	0.47	2.3	0	20	334	18	يستطيع اللاجئون استعمال دورات مياه عامة ملائمة
				0	5.4	89.8	4.8	
5	غير موافق	0.5	2.25	1	301	70	0	يتم تحسين خدمات الصرف الصحي لتصل إلى دورات مياه خاصة لكل عائلة
				0.3	80.9	18.8	0	
3	غير موافق	0.49	2.4	1	43	326	2	تتوفر دورات مياه خاصة لنوي الاحتياجات الخاصة
				0.3	11.6	87.6	0.5	
	غير موافق	0.19	2.49	15	913	912	20	خدمات المياه والصرف الصحي
				0.81	49.08	49.03	1.07	

أنحاء المخيم عن طريق نقاط توزيع المياه، وتمتلك نسبة كبيرة من الأسر خزانات مياه خاصة يتم ملؤها عن طريق صهاريج المياه، وفيما يتعلق بدورات المياه العامة فيتم تحسينها باستمرار بحسب المنظمات الدولية، كما أن معظم الأسر في المخيم تمتلك دورات مياه خاصة، إلا أن اللاجئين قاموا ببناء -أو صنع- دوراتهم الخاصة دون تلقي أي مساعدة، كما أنهم لا يزالون يواجهون تحدياً في التخلص من النفايات الصلبة.

تاسعاً: أهم التحديات التي تواجه اللاجئين في المخيم:

أشار 26.6% من اللاجئين إلى "تأخر سيارة الإسعاف بشكل كبير" كأهم تحدي يواجه اللاجئين في المخيم، بينما وضعه 39.5% في المرتبة الثانية، و5% في المرتبة الثالثة.

يتضح من الجدول أن هناك حالة انقسام حول رضا اللاجئين عن خدمات المياه والصرف الصحي، أو بالأحرى الاختلاف بين الرضا عن خدمات المياه والرضا عن خدمات الصرف الصحي، ففي حين أشار أغلبية أفراد الدراسة إلى رضاهم عن خدمات المياه، أشار معظم أفراد العينة إلى عدم رضاهم عن خدمات الصرف الصحي، وبحسب المنظمات الدولية فإن اللاجئ في المخيم يحصل على معدل 30 لتراً من المياه في الصيف و35 لتراً من المياه في الشتاء، أما فيما يتعلق بشبكة المياه فقد بدأت الجهات المعنية بمشروع لربط جميع أجزاء المخيم بشبكة مياه حديثة، وقد بدأت المرحلة الأولى من المشروع في شباط/2015، وإضافةً إلى ذلك فإن المياه متوفرة في جميع

وأجاب 68.3% من أفراد عينة الدراسة - 70.6% من الذكور و 65.5% من الإناث- أنهم يفضلون الإقامة في مخيم الزعتري على الإقامة في المناطق الحضرية، وذلك لارتفاع تكاليف المعيشة في المناطق الحضرية مع عدم وجود حق بالعمل، بينما تؤمن المنظمات الدولية المأوى والغذاء في المخيم.

عاشراً: الاختلافات (الفروقات) ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف خصائصهم الديموغرافية: الفرض الأول: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للاجئين بشكل عام تبعاً للنوع الاجتماعي.

بينما أشار 25.7% من أفراد عينة الدراسة إلى "الاحتكار وارتفاع الأسعار في المراكز التجارية التي تباع عن طريق القسائم" كأهم تحدي يواجه اللاجئين في المخيم، ووضعه 16% في المرتبة الثانية، و7.2% في المرتبة الثالثة.

فيما أشار 43% من أفراد عينة الدراسة إلى "عدم ملائمة المأوى للظروف الجوية" كأهم تحدٍ يواجه اللاجئين في المخيم، بينما وضعه 9.6% في المرتبة الثانية، و3% في المرتبة الثالثة. وتوزعت الإجابات الأخرى بين "عدم توفر أنشطة مدرة للدخل" و"صعوبة الحصول على تصريح خروج من المخيم" و"عدم توفر مدارس كافية" و"عدم توفر الدواء اللازم" و"صعوبة التخلص من النفايات الصلبة".

الجدول رقم (10) نتائج تطبيق اختبار "t-test" للفروق في مستوى الرضا تبعاً لمتغير النوع

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ذكر	201	2.58	0.07	0.911	0.32
أنثى	158	2.58	0.09		

دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات في المخيم تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي، مما يعني قبول الفرضية.

يظهر من الجدول (10) أن قيمة (ت) بلغت (0.911) وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، حيث بلغت الدلالة الإحصائية (0.32)، وبالتالي لا توجد فروق ذات

الجدول رقم (11) نتائج تطبيق اختبار "t-test" للفروق في مستوى الرضا تبعاً لمتغير النوع (المحاور)

المحور	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	الدلالة
المحور الأول	ذكر	201	2.66	0.233	0.727	0.468
	انثى	153	2.64	0.234		
المحور الثاني	ذكر	201	2.50	0.172	0.112	0.911
	انثى	153	2.50	0.336		
المحور الثالث	ذكر	201	2.86	0.173	1.144	0.253
	انثى	153	2.84	0.175		
المحور الرابع	ذكر	201	2.51	0.136	1.858	0.604
	انثى	153	2.47	0.196		
المحور الخامس	ذكر	201	2.21	0.204	1.614-	0.108
	انثى	153	2.25	0.242		
المحور السادس	ذكر	201	2.29	0.187	1.98-	*0.04
	انثى	153	2.63	0.212		

* مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

في ذلك كون كبار السن يحتاجون رعاية خاصة ومتطلبات أكبر، الأمر الذي قد يكون من الصعب توفره في المخيم.

الجدول رقم (13) نتائج تحليل التباين الأحادي "اختبار ANOVA" لدلالة الفروق في مستوى الرضا عن الخدمات تبعاً لمتغير الفئة العمرية

الدلالة	قيمة (F)	درجة الحرية	مجموع مربعات المتوسطات الحسابية	مستوى الرضا عن الخدمات
0.03	3.32	2	0.04	بين المجموعات
		369	2.39	خلال المجموعات
		372	2.43	المجموع

يظهر من الجدول أن قيمة (F) بلغت (3.32) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 > \alpha$)، حيث بلغت الدلالة الإحصائية (0.03). وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة لهم في المخيم تبعاً لمتغير الفئة العمرية للاجئ.

ومن الطبيعي وجود فروقات بين اللاجئين تعزى لاختلاف أعمارهم، فالمخيم يضم لاجئين من فئات عمرية مختلفة، وبالتالي تختلف متطلباتهم وطموحاتهم في الحياة، وتقييمهم لخدمة ما أنها كافية أم غير كافية.

وبغرض معرفة مواقع الاختلاف تم تطبيق اختبار "L.S.D" لمستوى الرضا تبعاً لمتغير الفئة العمرية للاجئ والجدول (14) يوضح ذلك.

الجدول رقم (14) نتائج اختبار "L.S.D" لمعرفة مواقع الاختلاف في مستوى الرضا عن الخدمات تبعاً لمتغير الفئة العمرية

الفئة العمرية للاجئ	المتوسط الحسابي	-18	-29	50 سنة
28-18 سنة	2.59	0.01	0.23	فأكثر
29-49 سنة	2.57	0.01	0.86	
50+ سنة	2.56	0.23	0.86	فأكثر

أظهر الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الذكور والإناث في المحور الأول والثاني والثالث والرابع والخامس، حيث أن قيم (ت) للمحاور الخمسة هي على الترتيب 0.727, 0.112, 1.144, 1.858, -1.614، بقيمة احتمالية بلغت 0.468, 0.911, 0.253, 0.64, 0.108 على الترتيب، وهي جميعها أعلى من [0.05] مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن خدمات التسجيل والحماية والرعاية الصحية والتغذية والمأوى، بينما كانت قيمة (ت) للمحور السادس هي -0.1980 بقيمة احتمالية بلغت 0.04 وهي أقل من القيمة المحددة [0.05] مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن خدمات المياه والصرف الصحي تعزى للنوع ولصالح الإناث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لفقرات المحور السادس للذكور 2.59 وهو أقل من المتوسط الحسابي للإناث 2.63، والسبب في ذلك يعود إلى إيلاء المنظمات الدولية اهتماماً أكبر لخدمات المياه والصرف الصحي المقدم للإناث، حيث يتم الاهتمام بنظافة وسلامة دورات المياه العامة الخاصة بالإناث بشكل أكبر من تلك المخصصة للذكور، مما يعني قبول فرض العدم بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة في المخيم تعزى للنوع.

الفرض الثاني: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للاجئين بشكل عام تبعاً للفئة العمرية.

الجدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن الخدمات والمجموع الكلي لها تبعاً لمتغير الفئة العمرية للاجئ

مستوى الرضا عن الخدمات في المخيم	الفئة العمرية للاجئ	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مستوى الرضا عن الخدمات في المخيم	18-28 سنة	2.59	0.23
	29-49 سنة	2.57	0.22
	50+ سنة	2.56	0.25

يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين [2.56-2.59]، وجاء أعلى متوسط حسابي للفئة 18-28 سنة، بينما كانت أدنى المتوسطات للفئة العمرية 50 سنة فأكثر، والسبب

الجدول رقم (16) نتائج تحليل التباين الأحادي "اختبار ANOVA" لدلالة الفروق في مستوى الرضا عن الخدمات تبعاً لمتغير فترة الإقامة في المخيم

الدلالة	قيمة (F)	درجة الحرية	مجموع مربعات المتوسطات الحسابية	مستوى الرضا عن الخدمات
0.64	0.54	3	0.011	بين المجموعات
		369	2.42	خلال المجموعات
		372	2.43	المجموع

يظهر من الجدول (16) أن قيمة (F) بلغت (0.54) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، حيث بلغت الدلالة الإحصائية (0.64). وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئین عن الخدمات المقدمة لهم في المخيم تبعاً لمتغير فترة الإقامة في المخيم. الفرض الرابع: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للاجئین بشكل عام تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن الخدمات والمجموع الكلي لها تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستوى التعليمي	مستوى الرضا عن الخدمات في المخيم
0.6	2.56	أمّي	مستوى الرضا عن الخدمات في المخيم
0.8	2.58	ثانوية عامة أو أقل	
0.8	2.56	دبلوم متوسط	
0.7	2.56	بكالوريوس	

ينتضح من الجدول (17) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين [2.56-2.58] وهي متوسطات بدرجة متوسطة -موافق-

يظهر من الجدول أن مواقع الاختلاف في مستوى الرضا بين اللاجئین تبعاً لمتغير الفئة العمرية كانت بين الفئات العمرية [أكثر من 50 سنة] وكل من الفئات العمرية [18-28 سنة] و[29-49 سنة]، ولصالح الفئة العمرية [18-28 سنة] حيث بلغ المتوسط الحسابي للفئة العمرية [18-28 سنة] [2.59] بينما بلغ المتوسط الحسابي للفئة العمرية [أكثر من 50 سنة] [2.56].

ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية للفئات [18-28 سنة] و[29-40 سنة]. الفرض الثالث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للاجئین بشكل عام تبعاً لفترة الإقامة في المخيم.

الجدول رقم (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن الخدمات والمجموع الكلي لها تبعاً لمتغير فترة الإقامة في المخيم

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فترة الإقامة في المخيم	مستوى الرضا عن الخدمات في المخيم
0.7	2.6	أقل من 6 أشهر	مستوى الرضا عن الخدمات في المخيم
0.6	2.5	6 أشهر - أقل من سنة	
0.7	2.5	سنة - أقل من سنتين	
0.8	2.5	سنتين فأكثر	

يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين [2.5-2.6] وهي متوسطات بدرجة متوسطة -موافق- ومقاربة، وكان أعلاها لفترة الإقامة: أقل من ستة أشهر، بينما تساوت المتوسطات لباقي الفئات.

وهذا يفيد بأن مستوى الرضا كان الأعلى بالنسبة للاجئین الذين يقيمون في المخيم منذ أقل من 6 أشهر، وهذا يشير إلى تحسن الخدمات المقدمة للاجئین خلال الفترة [أيلول/2014- شباط/2015].

• كان رضا اللاجئين عن خدمات المأوى في المخيم هو الأدنى مقارنة بالخدمات الأخرى، والسبب في ذلك هو عدم مناسبة المأوى -الخيام والكرفانات- للظروف الجوية في المخيم، وخصوصاً في العواصف المطرية والثلجية.

• توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين عن الخدمات في المخيم تعزى لمتغيرات: النوع الاجتماعي، وفترة الإقامة في المخيم، والمستوى التعليمي.

• تبين من الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين عن الخدمات في المخيم تعزى لمتغير: الفئة العمرية.

• وجدت الدراسة أن أهم ثلاثة تحديات يواجهها اللاجئون في المخيم هي: "طول مدة انتظار سيارة الإسعاف"، و"عدم ملاءمة المأوى للظروف الجوية"، و"ارتفاع الأسعار في المراكز التجارية المتاحة".

الخاتمة

- نتائج اختبار الفرضيات
- الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة في المخيم تعزى لخصائصهم الديموغرافية، وتتنبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

ج- الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للاجئين بشكل عام تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي.

مما سبق يمكن قبول هذه الفرضية، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للاجئين تعزى للنوع الاجتماعي.

ح- الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للاجئين بشكل عام تبعاً للفئة العمرية.

بناء على ما سبق، فهذه الفرضية مرفوضة، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين عن

ومتقاربة جداً، وكان أعلاها للمستوى التعليمي: ثانوية عامة أو أقل، بينما تساوت المتوسطات لباقي الفئات.

الجدول رقم (18) نتائج تحليل التباين الأحادي "اختبار ANOVA" لدلالة الفروق في مستوى الرضا عن الخدمات تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

الدلالة	قيمة (F)	درجة الحرية	مجموع مربعات المتوسطات الحسابية	مستوى الرضا عن الخدمات
0.20	1.5	3	0.03	بين المجموعات
		369	2.4	خلال المجموعات
		372	2.43	المجموع

يظهر من الجدول (18) أن قيمة (F) بلغت (1.5) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، حيث بلغت الدلالة الإحصائية (0.2). وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة لهم في المخيم تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

أهم النتائج

توصلت الدراسة لعدة نتائج لعل من أبرزها:

- أظهرت الدراسة أن مستوى رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات في المخيم متوسط، وهذا لا يعني أن حالة اللاجئين في المخيم جيدة بل يعني أنها لا بأس لها، فلا يزال اللاجئون يواجهون العديد من التحديات في المخيم، أبرزها سوء موقع المخيم، وعلى الرغم من ذلك يفضل معظم اللاجئون السوريون الإقامة في المخيم على الإقامة في المناطق الحضرية، نظراً لارتفاع تكاليف المعيشة في المناطق الحضرية.
- كان رضا اللاجئين عن الخدمات الصحية المقدمة في المخيم هو الأعلى مقارنة بالخدمات الأخرى، والسبب في ذلك انتشار مراكز الصحة الأولية في المخيم، ووجود عدد كبير من المنظمات الدولية التي تقدم خدمات الرعاية الصحية في المخيم.

وقامت بتأمين الحماية والإغاثة لهم، وبرغم نقص الدعم الدولي المقدم للأردن فقد قامت الأردن بجهود كبيرة في تقديم كافة الخدمات للاجئين السوريين ضمن الإمكانيات المتاحة، وأقامت الأردن عدة مخيمات لإيواء اللاجئين السوريين كان أكبرها مخيم الزعتري الذي أقيم على عجل في شمال الأردن بالقرب من الحدود السورية، وقد صمم المخيم على أساس أنه مؤقت وأنه لن يدوم طويلاً طبقاً للاعتقاد السائد في ذلك الوقت بأن الأزمة السورية لن تستمر أكثر من عدة أشهر وسيعود السوريون إلى منازلهم.

وبالرغم من عدم ملائمة مخيم الزعتري وعدم مطابقته للمعايير الدولية لأسباب عدة أبرزها العوامل البيئية إلا أن هذا المخيم كان هو الحل متاح في ذلك الوقت وقامت الحكومة الأردنية بالتعاون مع المنظمات الدولية والمحلية بتحسين الأوضاع قدر الإمكان داخل المخيم، الأمر الذي ظهر من خلال رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة لهم داخل المخيم، وتفضيلهم للإقامة فيه على الإقامة في المناطق الحضرية.

• التوصيات

- استمرار المنظمات الدولية في تحسين الخدمات المقدمة للاجئين السوريين ضمن الإمكانيات المتاحة، وإجراء تقييمات دورية للمشاريع المنفذة في المخيم ومستوى فاعليتها.
- إعادة النظر في العقود المبرمة بين برنامج الغذاء العالمي والمراكز التجارية التي تتعامل بالقسائم الإلكترونية داخل المخيم.
- توسيع مشاركة اللاجئين في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالخدمات المقدمة لهم.
- إجراء المزيد من الدراسات حول الخدمات المقدمة في مخيمات اللاجئين بهدف الوصول إلى تقييم عام يمكن تعميمه.

الأمم المتحدة: مركز أنباء الأمم المتحدة، 2014، استجابة لدعوة الأمم المتحدة المانحون يتعهدون بتوفير 2.4 مليار دولار لمساعدة السوريين، <http://www.un.org/arabic/news/story.asp?NewsID=20292#.VG5PEvmUduA>.
الرأي، عمان، 2013/2/26، ع 15450، ص 3.

الخدمات المقدمة لهم في المخيم تبعاً لمتغير الفئة العمرية للاجئ.

خ- الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للاجئين بشكل عام تبعاً لفترة الإقامة في المخيم.

في ضوء ما سبق هذه الفرضية مقبولة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة لهم في المخيم تبعاً لمتغير فترة الإقامة في المخيم.

د- الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للاجئين بشكل عام تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

في ضوء ما سبق، هذه الفرضية مقبولة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة لهم في المخيم تبعاً لمتغير المستوى التعليمي. وبالنظر إلى مستوى رضا اللاجئين، وإلى عدد المشاريع في مختلف المجالات التي تقوم بها المنظمات الدولية في مخيمات اللجوء، يمكن القول إن المنظمات الدولية تقوم بدور فعال في التخفيف من معاناة اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري من وجهة نظر اللاجئين.

ومشكلة اللجوء السوري إلى الأردن هي جزء من مشكلة إقليمية ودولية هي الأزمة السورية، التي طال أمدها وتشعبت وزاد عدد الفاعلين فيها بشكل كبير، وازدادت انتهاكات حقوق الإنسان والعنف المستشري في الأراضي السورية مما يعني ازدياد عدد اللاجئين والنازحين الذين يبحثون عن مناطق آمنة لتوهم في ظل استجابة دولية متواضعة.

وقد قدمت الأردن والدول المجاورة استجابة مميزة للاجئين السوريين، حيث أبقت حدودها مفتوحة في وجه هؤلاء اللاجئين

المصادر والمراجع

- المراجع العربية
الاتحاد البرلماني الدولي، 2001، حماية اللاجئين: دليل القانون الدولي للاجئين، ط1، القاهرة، مركز الأهرام للترجمة والنشر.

2000: خمسون عاماً من العمل الإنساني، ط1، القاهرة، مركز الأهرام للترجمة والنشر.

ملحم، سامي، 2000، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، عمان، دار المسير للنشر والتوزيع.
المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، 2001، حالة اللاجئين في العالم

المراجع الأجنبية

Arkin, H, 1982, Sampling Methods for the Auditor: An Advanced Treatment, USA, McGraw-Hill.

Epstin ,M & buhovac,A. 2009,Performance Measurement of Not-For-Profit Organizations, Canada, The Society of Management Accountants of Canada.

UNHCR, 2013, Flowing Across Borders,

<http://www.unhcr.org/pages/49c3646c125.html>.

UNHCR, 2014.Syria Regional response plan 5, <http://unhcr.org/51b0a56d6.html>,

UNHCR, 2014, Winterisation Assessment in Al Za'atari Refugee Camp, <http://data.unhcr.org/syrianrefugees/download.php?id=7505>.

Satisfaction of the Syrian refugees with the services provided to them in the Jordanian Za'tari camp

*Ahmad Mansi, Mohammad Mahafzah **

ABSTRACT

This study aimed to identify the extent of the Syrian refugees' satisfaction inside the Zaatari camp for services provided by international organizations. A descriptive analytical methodology was used where questionnaire was specially designed to collect data. Stratified random sample was distributed to 420 identification and recovery of 373 representing 89% in the various sectors of the camp.

In addition to this the T-test, and one-way analysis of variance – ANOVA Test- was used to examine the relations between independent and dependent variables.

The study came up with several results; most notably that the level of satisfaction of Syrian refugees with the services provided to them is moderate, although most Syrian refugees prefer to be Residing inside the camp.

The study found that there are no statistically significant differences in the level of satisfaction of refugees for services in the camp due to the following variables: The social type, the period of stay in the camp, or the educational level, while differences of a statistically significant degree in the level of satisfaction of refugees in the camp were due to one variable i.e. age group.

The study also showed that the three most important challenges faced by refugees inside the camp were: "delays of ambulance", "the shelter is unsuitable under weather conditions", and "the high prices of goods in available commercials centers".

Keywords: Syrian refugee satisfaction, Provided Services, International Organizations, Zaatari Camp.

* Researcher; Faculty of Arts, The Hashemite University, Jordan.

Received on 20/10/2017 and Accepted for Publication on 11/10/2018.